الملتقى الدولي الخامس حول:

رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة

جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمـــارة المشاركـــــة

المداخلة

أسس تنمية رأس المال الفكري في المؤسسات الإقتصادية

د/ منية خليفة

لقد شهد عصر ما بعد الثورة الصناعية تزايد أهمية رأس المال الفكري في المؤسسات الإقتصادية خاصة بعد تحرير النظم المالية والإقتصادية في ظل العولمة. ولعل ما سرع من عمليات التحرير هو حدوث ثورة المعلومات والإتصالات والتكنولوجيا العالية، وتعاظم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثروة القائمة على الطاقات الإبداعية، الخبرات والمهارات، وقدرات الأفراد على توليد المعارف الجديدة، وإنتاج تطبيقات ومنتجات جديدة تهدف إلى إشباع حاجات إنسانية جديدة، إذ أن عملية توليد المعرفة الجديدة بصورة واسعة وبتركيز كبير هو ما ولد مفهوم رأس المال الفكري والإهتمام به على نطاق واسع، لأنه أصبح يمثل نسبة عالية جدا من القيمة الإجمالية لمنظمات الأعمال قد تصل إلى (90٪) من إجمالي قيمتها السوقية.

إن عصرنة وتطوير المؤسسات المصرفية ترتكز بشكل كبير على تنمية وتطوير رأس المال الفكري من خلال تبني أسس إقتصاد المعرفة الذي يقوم على قواعد عديدة أهمها: **الابتكار والإبداع** الذين ينتجان تقنيات ومنتجات جديدة، إضافة إلى **التكنولوجيا العالية** التي ترفع من مستوى الإنتاجية؛ والتي بدورها تزيد من الحد الأقصى للنمو في

النشاط الإقتصادي عموما والنشاط المصرفي خصوصا، مما يحقق الارتفاع في نمو الناتج القومي المحلي

إضافة إلى ذلك فإن تنمية وتطوير رأس المال في المؤسسة المصرفية يتطلب استخدام التكنولوجيا العالية في تقديم خدماتها إضافة إلى تبني عمليات الإبتكار والإبداع بهدف خلق خدمات ومنتجات جديدة قادرة على تحقيق التميز والمنافسة.

وسنحاول من خلال هذه الورقة البحثية دراسة الإشكالية التالية:

ما هي أهمية رأس المال الفكري في عصرنة المؤسسات الإقتصادية ؟ وما هي الأسس اللازمة لعصرنته؟

سنجيب على إشكالية البحث من خلال المحاور التالية:

المحور الأول : مفهوم رأس المال الفكري وتقسيماته.

المحور الثاني: دور الإبداع والابتكار في تنمية رأس المال الفكري وإدارة المعرفة.

المحور الثالث : دور رأس المال الفكري في تحقيق التنمية البشرية في الدول العربية

المحور الأول- مفهوم رأس المال الفكري وتقسيماته:

من خلال هذا المحور سنستعرض مفهوم رأس المال الفكري ومختلف التقسيمات التي جاء بها بعض المفكرين الإقتصاديين.

أولا – مفهوم رأس المال الفكري إن العديد من التسميات قد تستخدم اليوم للدلاله على رأس المال الفكري، ومنها رأس المال المعرفي ورأس المال اللاملموس أو الأصول غير المادية.فما هو رأس المال الفكري ؟

- **رأس المال الفكري حسب منظمة (OECD)** : يعرف رأس المال الفكري بأنه القيمة الإقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة وهي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري.

•**تعريف (Stewart)** : حسب هذا المفكر فإن رأس المال الفكري يتمثل في المادة – المعرفة ــ الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية والخبرة التي يمكن وضعها قيد الإستخدام لتنشئ الثروة .

•تعريف (Awad & Ghaziri): ويتضمن رأس المال الفكري حسبه خبرات العاملين في الشركة، النظرة الخاصة بالشركة والملكية الفكرية.

كما يرى هذان الكاتبان أن رأس المال الفكري لا يمكن تقييمه لأنه ذلك النوع من الموجودات التي يمكن أن تستخدم من قبل أكثر من شركة وبأكثر من طريقة في نفس الوقت .

•يعرف (Despres & Chanvel): رأس المال الفكري على أنه يعود للموجودات الفكرية للمنشأة والتي على أساسها تحصل المنشأة على الحماية القانونية. وحسب الكاتبان فإن رأس المال الفكري مبني على فكرة أنه عندما تصل المعرفة إلى مستوى متماسك وملموس يكون فيها التفاعل الإنساني متواصل بصورة طبيعية ومحدد بدقة، فإن ما يبدو إمتياز معرفي لا يتجزأ قد يجعله قابل للقسمة والتجزئة وما يمكن أن يبدو واضحا ظاهريا من طبيعته المكتشفة يجعله إبتكارا وإبداعا.

إن هذه التعاريف المذكورة سابقا تركز أساسا على أن رأس المال الفكري ينبع من المعرفة الإنسانية، الإبداع البشري والخبرة والمهارات التي توضع موضع الإستخدام لخلق قيمة مضافة. وبذلك فإنه يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها الموظفين في شركة ما، والتي يمكن وضعها موضع التطبيق. وبهذا فإن مصدر توليد رأس المال الفكري هو الإنسان العامل في الشركة، وأن هذه العملية لا تتوقف عند حد معين خاصة في الشركات المعرفية .

وتجدر الإشارة إلى أن هناك تسميات عديدة لرأس المال الفكري كرأس المال اللاملموس ... الخ. وكل هذه التسميات يقابلها مفهوم رأس المال المادي، أي أن الأصول الفكرية تقابلها الأصول المادية ويمكننا التفريق بين الاثنين من خلال الجدول رقم (1) الموالي.

الجدول رقم (1): مقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي - أثيري - غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول الأفراد العاملين في الشركة
التمثيل النموذجي	الآلة، المعدة، المباني	الأفراد ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقد عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية

1. المصدر: World Bank Knowledge for Development World & Development Report (1998) New York : Oxford University Press,p 23

ثانيا : تقسيمات ومكونات رأس المال الفكري

لقد أصبح رأس المال الفكري في ظل إقتصاد المعرفة متغيرا مهما ذا تأثير كبير على نجاح أو فشل منظمات الأعمال وخاصة المعرفية منها، إذ ينعكس ذلك على قيمة المنظمة (الشركة) السوقية وهو ما دفع الإقتصاديين إلى الإهتمام المتزايد برأس المال الفكري . ويختلف تقسيمه من مفكر إلى آخر كما يلي:

1- تقسيم (Despres & Channvel) : يرى هذان الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي :

أو لا: رأس المال البشري (Human Capital) : ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة، سر الصنع، التي يمكن تحويلها إلى قيمة . وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها الشركة .

ثانيا : رأس المال الهيكلي (Structural Capital) : وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة .

ثالثا: الموجودات العملية (Business Assets) : وهي رأس المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع .

رابعا : الموجودات الفكرية : وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركه إلى الحماية القانونية .

2- **تقسيم (Mckenzie & Winkelen)** : هذان الكاتبان وضعا المعادلات التالية لتوضيح تقسيمها لمكونات رأس المال الفكري .

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي،

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي،

رأس المال التنظيمي = رأس المال الإبتكاري + رأس مال العملية،

3. تقسيم (Edvinson & Malone) : وتتضمن الجوانب الفكرية الأربعة لرأس المال هي:

- رأس مال العملية
- رأس مال الزبون
- رأس مال التجديد والتطوير
- رأس المال البشري

4. تقسيم (Sveiby) : ويقسم أصول رأس المال اللاملموس (الفكري) إلى :

أو لا : أصول الهيكل الداخلي لرأس المال .

ثانيا : أصول الهيكل الخارجي لرأس المال .

ثالثا : أصول الهيكل البشري لرأس المال .

الجدول (2) : مكونات رأس المال الفكري

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن، الشركاء، الموردون، المستثمرون الإستراتيجيون، الجماعات المحلية وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة .
الهيكل البشري	القدرات، المعارف، المهارات، الخبرات الفردية والجماعية، قدرات حل المشاكل تبقى لدى الأفراد في الشركة .
الهيكل الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الرافعة التنافسية وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، النماذج لكيفية القيام بالأعمال، ولقواعد البيانات، الوثائق، حقوق النشر، والمعرفة المرمزة الأخرى.

2. المصدر: World Bank Knowledge for Development World & Development Report (1998) New York : Oxford University Press,p 12

5ــــ تقسيم (Malhorta) : وقد قسم رأس المال إلى المكونات التالية :

- رأس المال الزبوني
- رأس مال العملية
- رأس المال البشري
- رأس مال التجديد والتطوير

6ــ تقسيم (Stewart): ويعتبر هذا التقسيم الأكثر شيوعا استنادا لأدبيات الموضوع المتدأولة حاليا حيث قسمه إلى:

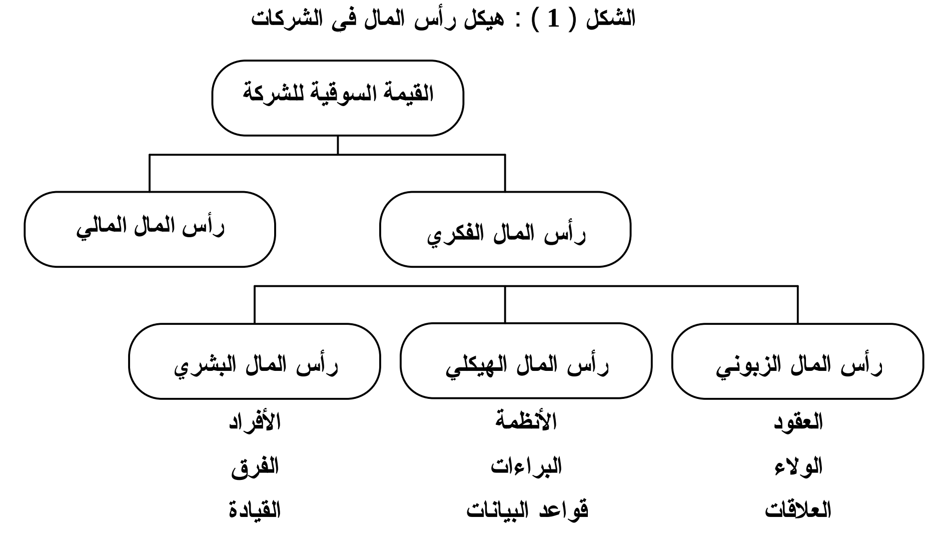
أو لا : رأس المال الهيكلي

ثانيا : رأس المال الفكري ويتكون من :

- رأس المال البشري
- رأس المال الهيكلي
- رأس المال الزبون

والشكل الموالي (الشكل 1) يعرض لنا طبيعة هيكل رأس المال في الشركات.

الشكل (1) : هيكل رأس المال فى الشركات



المصدر: د. وجدي محمود حسين " التكوين المعرفي وهيكل الاقتصاد العربي ورقة عمل مؤتمر كلية التجارة ال 21 جامعة المنصورة أبريل، 2006، ص 25

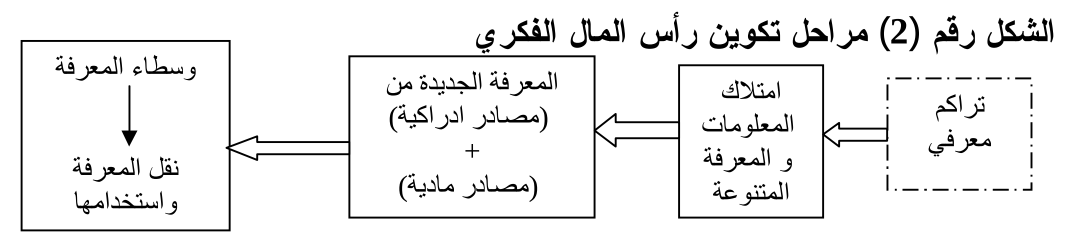
ولأن هذا التقسيم هو الأكثر شيوعا نستعرضه فيما يلي :

أ. رأس المال الهيكلي (Structural Capital): إن رأس المال (المالي) هو الذي يصنع الوجود المادي للشركة وقيمتها الدفترية بموجب الإجراءات والقيود المحاسبية فإن رأس المال الفكري بالمقابل هو الذي يصنع قيمة الشركة السوقية، مكانتها وسمعتها، كما أن رأس المال الهيكلي يصنع معرفتها الصريحة التي توجد عادة في هياكل وأنظمة وإجراءات الشركة فهو يمثل كل قيم الشركة التي تتدأو لها داخليا .

ب رأس المال البشري (Human Capital) : وهو المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون مثل المهارات، الخبرات، الابتكارات، عمليات التحسين والتطوير.

لقد عرف (Edvinson & Malone) رأس المال البشري بأنه مجموع المهارات، الخبرات، والمعرفة المتوفرة للعاملين بالشركة، وبالتالي فهو ناتج عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات وفترات زمنية طويلة لتكوينها. ويتم تكوين رأس المال الفكري (المعرفي) من خلال مراحل تبدأ بالمنتجات المعرفية سواء كانت هذه المنتجات داخل الإنسان نفسه أو عن طريق وسطاء المعرفة والذين يمثلون طريقا ممهدا لتدفق المعرفة ثم أخيرا يتم تحويل المعرفة عن طريق وسائل الاتصال كوسطاء معرفة. ويوضح الشكل التالي مراحل تكوين رأس المال الفكري.

الشكل رقم (2) مراحل تكوين رأس المال الفكري



3. المصدر: World Bank Knowledge for Development World & Development Report (1998) New York : Oxford University Press,p 58

من خلال الشكل السابق يمكن أن نستنتج أن:

- التراكم المعرفي يعتبر مصدرا أساسيا لتكوين رأس المال الفكري حيث يعتبر هذا التراكم مصدر إلهام وابتكار يكون له أهمية كبرى في حاضر المنظمة ومستقبلها.
- تعتبر القدرات الذهنية ،البدنية والمهارات والقيم الشخصية من أهم ركائز رأس المال الفكري.
- منظمات الأعمال أصبحت بمثابة مراكز بحوث على أساس المعرفة.
- نجاح المنظمات مرهون حاليا بما تمتلكه من قدرات معرفية تتعلق بالتنسيق بين المهارات الإنتاجية والتنظيمية وتحسين وتكامل تقنيات الإنتاج المستخدمة، إذ

أصبح رأس المال الفكري مصدر القوة في تحقيق المنافسة، لذلك يجب على المنظمات أن تتعلم كيف تحول ما لديها من رأس المال الفكري في ضوء متغيرات العالم.

المحور الثاني: دور الإبداع والابتكار في تنمية رأس المال الفكري

أولا: مفهوم الإبداع والابتكار وخصائصهما،

ثانيا : أهمية الإبداع والابتكار بالنسبة للمؤسسة،

ثالثا :رأس المال الفكري وإدارة المعرفة.

سنتطرق من خلال هدا المبحث إلى تحديد مفهوم الإبداع والابتكارو خصائصهما، ثم نتناول أهمية الإبداع والابتكار بالنسبة للمؤسسة، لندرس بعدها إدارة المعرفة ورأس المال الفكري. ولهذا سنعرض هذا البحث من خلال المحاور التالية:

المطلب الأول: مفهوم الإبداع والابتكار ،خصائصه وأهميته بالنسبة للمؤسسة

- متطلبات تدعيم تنافسية المؤسسة في ظل الظروف الراهنة.
- دور الإبداع والابتكار في تعزيز تنافسية المؤسسات المصرفية.

أولا: مفهوم الإبداع والابتكارو خصائصهما:

تمثل الابتكارات والتطورات العصرية تحديا قويا أمام مختلف التنظيمات والمؤسسات، حيث تفرض ضرورة التغيير والتجديد المستمر لمن أراد التقدم والنمو في خضم الأحداث والمتغيرات العالمية، وأبرزها اقتصاد المعرفة والعولمة، وذلك نتيجة

التقادم السريع للأفكار والتقنيات والتكنولوجيات، الأمر الذي يجعل ضرورة تجديد وتطوير تلك الأفكار والتقنيات باستمرار من خلال جهود الإبداع والابتكار، ولقد تعددت التعاريف حول الإبداع والابتكار إلا أنها تدور جميعها حول التوصل إلى فكرة أو ممارسة جديدة، أو مزج بين عناصر موجودة بطرق عصرية مبتكرة، وذلك للإستجابة للاحتياجات الحديثة[1].

1 ــ مفهوم الإبداع والابتكار : يميل بعض المتخصصين إلى التفرقة بين الإبداع والابتكار من منطلق أن الأول يتعلق باكتشاف فكرة جديدة، والثاني يتعلق بوضع هذه الفكرة حيز التنفيذ[2]، حيث يعتبر الإبداع والابتكار نتاج سلسلة من العمليات الفكرية والمنطقية للعقل البشري، الذي يتميز بالطلاقة الفكرية والمرونة.

والقدرة على الابتكار والإبداع تنشأ من خلال مزيج من العوامل الوراثية والصفات المكتسبة والمعارف التي تم تعلمها، فمن هنا نلاحظ أن القدرة على الابتكار والإبداع تتأثر بمجموعة من العوامل التي يمكن تقسيمها إلى قسمين، عوامل شخصية وعوامل اجتماعية، وسنبين كل منها على النحو التالي:

ا- **العوامل الشخصية:** وتتمثل في الصفات والخصائص التي يتصف بها الأفراد المبدعين والمبتكرين، والتي يمكن التمييز بين نوعين منها، العوامل الوراثية والتي تعبر عن تلك الخصائص والصفات التي تولد مع الإنسان كالذكاء والاستعدادات الفطرية،والعوامل المكتسبة التي تعبر عن تلك الخصائص والصفات التي يكتسبها الإنسان من تجارب الحياة والتعلم والممارسة العملية، وكل هذه الصفات لها تأثير على مستوى قدرات ومهارات الأفراد على الابتكار والإبداع. حيث أن هذه الخصائص تحدد حجم المعارف والمعلومات التي يمتلكها الأفراد، والقدرة استعمالها

---

[1] - **د: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي- الإدارة الإستراتيجية(لمواجهة تحديات القرن 21)- مجموعة النيل العربية.**

[2] - **د: بروش زين الدين وزميله- إدارة الابتكار في المنظمة(من منظور إدارة الموارد البشرية)- المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات 09/08 مارس 2005- جامعة ورقلة. ص259.**

وتوظيفها في إنتاج منتجات فكرية جديدة من خلال الربط فيما بينها والقيام بمجموعة من العمليات الفكرية والمنطقية التي تعطي في الأخير مخرج نهائي في شكل ابتكار أولا إبداع.

ب- العوامل الاجتماعية: والتي تتمثل في مختلف العوامل التي تحيط بالأفراد، والتي لها تأثير على قدرتهم الإبداعية والابتكارية، كالعوامل الفيزيائية والاجتماعية، وأيضا السياسات والقوانين التي لها علاقة بهذا الشأن كقوانين حقوق الملكية، والبيئة المؤسسية والتنظيمية للإبداع والابتكار.

ويجب التمييز في هذا الإطار بين العمل الإبتكاري أو الإبداعي والابتكار أو الإبداع، فالأول يعني العملية المتكاملة لتوظيف القرارات الذهنية لدى الأفراد للتوصل إلى شيء جديد نافع للفرد والمجتمع، أما الابتكار أو الإبداع فيشير إلى المنتج النهائي، والذي يتم التوصل إليه نتيجة عملية إبتكارية أو إبداعية يمارسها الأفراد باستخدام ما لديهم من قدرات ذهنية أو علمية معينة[3]، والشكل التالي يوضح العلاقة القائمة بين العوامل المحددة للابتكار والإبداع والعملية الإبداعية.

حيث يصور الشكل(1) أدناه التفاعل الحاصل بين مختلف العوامل الشخصية والاجتماعية التي يمكن أن تؤثر على النشاط الإبتكاري والإبداعي، وتستطيع التحكم وتوجيه العملية الإبداعية، إذ يؤدي التفاعل بين مكونات البيئة المحيطة من السياسات ،النظم، القدرات والمهارات الشخصية والتي تتمثل في الرصيد الفكري والمعرفي لدى الأفراد، وذلك لتوليد منتجات إبداعية وابتكاريه، حيث أن عملية الإبداع والابتكار تتم وفق سلسلة من العمليات المنطقية والفكرية لدى الأفراد المبدعين.

الشكل (3) : مقومات التفكير الإبتكاري والعلاقة بين المنتج والعمل الإبتكاري

---

[3]- د: مصطفى محمود ابو بكر- الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية- الدار الجامعية الاسكندرية- 2004- ص170.

المصدر: د: مصطفى محمود أبوبكر- الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية- مرجع سبق ذكره- ص171.

من خلال ما سبق يتضح انه يمكن التأثير في فعالية الابتكار والإبداع، وتوجيه تلك الأنشطة بحسب الأهداف المخططة من طرف التنظيم، وهذا باستعمال مجموعة من الأدوات والسياسات، وذلك من خلال التأثير في القدرات والمهارات البشرية أو العمليات الإبتكارية.

2 ـ خصائص الإبداع والابتكار: إن الابتكار والإبداع كغيره من الأنشطة البشرية، له خصائص تميزه عن باقي الأنشطة، ولكونه نشاط فكري وذهني، فابرز سمة يتميز بها هي الجدية والحداثة، فهذه الخاصية تعد أهم سمة للابتكار، إذ أن أي نشاط أو منتج لا يتصف بهذه السمة لا يعتبر إبداعا أو ابتكارا.

وإذا نظرنا إلى الابتكار كعملية فإنه يتميز بمجموعة من الخصائص منها المرونة والبحث المتجدد والقدرة على الإبداع وأنها عملية مركبة وانه_ا ظاهرة بشرة طبيعية وأنها تخضع للفهم المنهجي وأنها عملية صحية وجوهرية وهادفة وتفاعلية وديناميكية مرنة[4]، أما فيما يخص المنتج الإبتكاري فيجب أن يتصف بالخصائص التالية:

- v الجدية والحداثة: المنتج الإبتكاري سواءا فكرة كان أو أسلوب أو تقنية عمل أو سلعة أو خدمة، يجب يكون جديد وحديث ولم يكن تم الوصول إليه سابقا، ونتكلم هنا عن الجدية والحداثة من حيث الخصائص والاستعمال والمنفعة التي يمكن أن يقدمها الشيء الجديد، وحتى التركيب والأسلوب.
- v المنفعة أو القيمة: أي يجب أن يكون الشيء المبتكر ذا منفعة أو قيمة، وليس هذا فحسب بل يجب أن يأتي بقيمة أ ومنفعة إضافية عن الأشياء التي كانت من قبل، حيث أن تلك الجهود المبذولة الجب أن تدر منافع من حيث درجة الإشباع أو توفير الجهد والوقت والتكلفة بما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة.
- v الجاذبية أو القبول: يجب أن يتمتع الابتكار والإبداع بقدر كافي من القبول والاقتناع من طرف الفرد والمجتمع، إذ يشترط أن يتوافق مع معتقدات واتجاهات الفرد والمجتمع، والتوافق مع الميول المهنية.
- v التكامل أو الترابط: يشترط في المنتج الإبتكاري والإبداعي أن يتصف بوضوح أبعاده ومكوناته ووضوح الترابط والتكامل فيما بينها بالشكل الذي يطمئن له ذوي العلاقة.
- v المرجعية أو التراكمية: إذ يجب أن يكون مؤسس الابتكار والإبداع على نتائج ومعطيات سابقة، ويكون خلاصة الجهود التراكمية، التي تستعمل كمعطيات ومدخلات لعملية الابتكار، حيث يتم تحليلها ومعالجتها من اجل الخروج بشيء جديد وحديث.

---

[4]- **د: المرجع السابق- ص171، 173.**

- المواءمة الزمنية: يعني ذلك تقديم المنتج الإبتكاري في الوقت المناسب، إذ أن مهما كان نوع العمل وجودته فانه يفقد قيمته عند تنفيذه في الوقت غير ملائم، فلذلك من شروط الابتكار والإبداع أن يكون في الوقت المناسب لانتفاع منه.

إن تلك الخصائص التي يتصف بها الابتكار كعملية أو كمنتج فإنها يجب أن تتوفر فيه كشروط، ومن اجل فعالية أكثر للعملية الابتكار يجب توفير متطلبات التي تعد ضرورية لها، فمن بينها البيئة المحفزة على الابتكار، والكفاءات البشرية ذات القدرات والمهارات الإبداعية والإبتكارية العالية، إن هذه المتطلبات ومقومات الإبداع يمكن التأثير عليها بمجموعة من الأدوات والإجراءات من اجل زيادة فعاليتها في تدعيم الابتكار والإبداع.

ثانيا_ أهمية الإبداع والابتكار بالنسبة للمؤسسة: إن دور وأهمية الإبداع والابتكار كبيرة جدا بالنظر إلى الأثر الذي يمكن أن يحدثه في مقومات التنمية والتقدم بمختلف أنواعه، فالتطورات المعاصرة ذات الاتجاه نحو المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لم تبقي على فكرة أن مصدر القوة والتفوق تنبع من امتلاك الموارد والثروات الطبيعية، وإنما تعود إلى الموارد البشرية ذات القدرات العالية والمؤهلة للابتكار والإبداع، لأن كل المعاملات والأنشطة الاقتصادية أصبحت تعتمد بشكل كبير على المعرفة والمنتجات الفكرية، فسرعة التغير والتطور ولدت سرعة التقادم والاندثار للأفكار، المنتجات، التكنولوجيات والأساليب بمختلف أنواعها، الأمر الذي يفرض ضرورة الإبداع والابتكار، ففي خضم هذه التغيرات والتطورات اكتسب هذان العنصران أهمية قصوى في تدعيم التنمية الاقتصادية والتقدم في لمجتمعات، ومن هنا يمكن إبراز أهمية الإبداع والابتكار ر في النقاط التالية:

- إن الإبداع والابتكار يعود بالنفع على الفرد المبتكر من حيث رفع المعنويات، وزيادة الثقة بالنفس.

- ويقود الإبداع والابتكار إلى التجديد والتطوير المستمر[5]، بما يساعد على مواكبة التطورات والتغيرات العصرية، بل يتعداها إلى المساهمة في قيادة تلك التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية، إذ أن الحاجات والأهداف في نمو وتنوع متسارع، فلا يعد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المؤسسات على اختلاف أنماطها وأنواعها بالطرق الروتينية التقليدية، لأن الاستمرار بها يؤدي إما إلى توقفها، أو فشلها[6].
- يعمل الإبداع على تدعيم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال إيجاد الأساليب والتقنيات والتكنولوجيات الملائمة والمدعمة للتنمية.
- يساعد على المواجهة الفعالة لتحديات العولمة والمنافسة، حيث أصبحت المنافسة اليوم تبنى على أساس القدرة على الابتكار والإبداع المستمر، فالدول أو المنظمات التي لها القدرة على تحقيق ذلك هي التي تستطيع المنافسة والبقاء في السوق.
- يمكن الإبداع والابتكار من تلبية حاجيات المستهلكين والتفوق عليها، بتحقيق رضا العملاء.
- يؤدي الابتكار والإبداع إلى إيجاد أساليب وطرق إنتاج أو منتجات جديدة تجعل المنظمة متميزة في طرح منجاتها، ولا تقتصر أهمية الابتكار والإبداع على مستوى الإنتاج فقط بل تتعداه إلى مجالات أخرى، كطرق وأساليب التسويق والتمويل[7].

ومن كل ما سبق يمكننا أن نستنتج أن للإبداع والابتكار أهمية كبيرة في إحراز التقدم ودعم التنمية بمختلف أنواعها، والقضاء على العديد من المشاكل، كما يعتبر وسيلة أساسية للتجديد والتطوير ومواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية، وكذا

---

[5]- عبد الله مهري- الإبداع في المؤسسات- مركز المدينة المنورة للعلوم الهندسية- www.mmsec.com - تاريخ الإطلاع: 2006/02/07.

[6]- مركز التميز للمنظمات غير حكومية- وثيقة مهارات تدريبية رقم 58- www.ngoce.org- تاريخ الإطلاع: 2005/11/12.

[7]- د: محسن أحمد الخضيري- صناعة المزايا التنافسية- مجموعة النيل العربية القاهرة- 2004- ص131.

مواجهة تحديات العولمة والمنافسة العالمية، فيجب تدعيم هذه الأنشطة بمختلف السبل والإمكانيات المتاحة

ثالثا :رأس المال الفكري وإدارة المعرفة:

إن معرفة المنظمة والمؤسسات لا تعبر عن تكتيكات وعلوم مادية ملموسة، وإنما هي تعبير عن جميع المظاهر السلوكية لهذه المؤسسات... ومن الباحثين من يؤكد على أن قيمة مؤسسات اليوم تكمن في موجوداتها غير المادية وان الخاصية الرئيسية لهذه المؤسسات تكمن في إدارتها لهذه الموارد والذي يتمثل بإدارة المعرفة التي تمتلكها .

1 ـــ مفهوم إدارة المعرفة: ويقصد بإدارة المعرفة " هي العملية المنهجية المنظمة للاستخدام الخلاق للمعرفة وتكوينها" (Nohaka،98 :1991) ويركز (Turban، et.al.،G12 :2003) على مفهوم المعرفة من خلال **عملياتها** " هي عمليات تراكم وابتكار المعرفة بكفاءة وادراة قاعدة معرفة المنظمة لتخزينها، والافادة من مشاركتها بغرض تطبيقها بفاعلية" وبنفس الاتجاه يرى **(Laudon & Laudon)، 2004:316** بانها "مجموعة من العمليات تطور في المنظمة لابتكار،تجميع، خزن، صيانة، وتطبيق معرفة المنظمة" .

واعتبرها باحثين آخرون بأنها إحدى القابليات التي تمتلكها المنظمة للقيام ببعض الأنشطة أي هي "قابلية المنظمة لابتكار وتكوين وضم ومشاركة المعرفة بين أفرادها " (Lasserre، 274 :2003) ويتجه باحثون آخرون إلى مسؤولية إدارة المعرفة بإدارة رأس المال الفكري للمنظمة باعتبارها "مصطلح يشير إلى إدارة الموجودات الفكرية للمنظمة رأس المال الفكري" (Prior،1 :1999) لارتباط المعرفة بالعنصر الإنساني واستقرارها في أذهانهم.

ويمكن القول بان أداة المعرفة مسئولة عن إدارة رأس المال الفكري في المنظمة من خلال القيام بمجموعة من العمليات لابتكار وتكوين وضم ومشاركة المعرفة بين أفرادها .

2-عمليات إدارة المعرفة : ينظر إلى معرفة المنظمة بأنها تمثل رأس المال الفكري فيها وذلك لأنها موجودة في الأساس في ذهن العاملين في المنظمة ولها قيمة باعتبارها من الموجودات غير المادية للمنظمة بمعنى آخر فانه لا يمكن رؤيتها أو لمسها كما في الموجودات المادية مثل المباني والمعدات والتخزين.

وتزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالموجودات الفكرية للمنظمة بدلالاتها ومغزاها وتأثيرها على المنظمات وعلى كيفية إدارتها وجعلها منتجة أكثر، وهناك من ذهب ابعد ذلك بالتمسك بحقيقة أن قيمة المؤسسات تكمن على نحو متزايد في مجوداتها غير المادية كما هو الحال في كثير من الأعمال الخدمية الكبيرة اليوم ... وستكون قابلية إدارة الموجودات المعرفية الخاصية الرئيسية التي يبحث عنها في مدراء الغد .

اختلفت آراء الباحثين في تحديد العمليات والأنشطة المسئولة عن إدارة معرفة المنظمة ... فبينما نجد أن (Mertins،et..al ، 3 :2001) يركز على عمليات ابتكار المعرفة ،وخزنها ،وتوزيعها ،وتطبيقها نجد إن (السالمي،217:2002) يحدد عمليات البحث عن مصادر المعرفة ،واكتشافها ،وتحليل محتواها، تنمية تفاعل المعرفة ،إدماجها وتعميمها، أما (Lasserre،274 :2003) فيحدد عمليات إدارة المعرفة بأنها ابتكار، وتكوين ،وضم ومشاركة المعرفة، ويعبر عنها (Laudon & Laudon، 2004:7) إنها "ابتكار المعرفة ،والحصول عليها وترميزها ،والمشاركة الجماعية ونشرها وتوزيعها "

ومهما اختلفت آراء الباحثين في تحديد هذه العمليات أو الأنشطة إلا أن حقيقة الممارسات العملية لهذه العمليات لا تتعدى كونها ابتكار المعرفة، الحصول عليها من مصادرها المختلفة، ومن ثم ترميزها لخزنها في قاعدة معرفة المنظمة من اجل مشاركتها ونشرها وتوزيعها ...وفيما يلي بيان للملامح الأساسية لكل عملية من هذه العمليات :

3-ابتكار المعرفة : Create Knowledge تبدأ عملية ابتكار (تكوين) المعرفة التنظيمية عندما يتم التعبير عن فكرة يقدمها الأفراد أو يتقاسمها مع الأفراد

الآخرين وربما حدثت هذه الفكرة عن طريق المعلومات الخارجية، المناقشات، والملاحظات، وعدلت الفكرة وحدد شكلها عن طريق الاتصال الأخرى وتتأو لت معرفتهم الضمنية، وبعد ذلك توسعت الفكرة لتشمل مستويات وجماعات أخرى للتنظيم الكامل . وأخيرا إذا ما تم قبولها فان الفكرة سوف تصبح داخل بنية التنظيم على أنها خدمات أو إنتاج متطور وجديد أو سياقات عمل جديدة ،ويستخدم الأفراد في ابتكار المعرفة الجديدة الاستعارة والتناظر للتعبير عن الأفكار أو وجهات النظر الجديدة، وأنها تصبح معرفة ضمنية ضمن الافراد ومستجدة فيهم لترجمتها في السلوك الثابت الجديد . (Bourdreau & Couillards، 1999: 27) .

٧ -**الحصول على المعرفة : Knowledge Acquisition** تحصل المنظمة على المعرفة من مصادر مختلفة كالخبراء، الكتب، الوثائق، أجهزة التحسس وتعرف بأنها "عملية الحصول على المعرفة من الخبراء وصياغتها على شكل مفاهيم وقواعد"

(الحميدي وآخرون، 2005 :2-1) وتحصل المنظمة على المعرفة من المصادر :

- **الموثقة Documented** : والتي يمكن الحصول عليها من الكتب، قواعد البيانات، الوثائق، ملفات الحاسوب وبأشكال مختلفة كالأفلام، الصور، خرائط، رسومات.
- **غير الموثقة Undocumented** : والتي توجد في عقول الناس(الخبراء)

أما عملية الحصول على المعرفة فتجري بطرق مختلفة: (توربان، 2000: 678)

- **الطرق اليدوية Manual Methods** إذ يتم استخلاص المعرفة من الخبير ومن المصادر الأخرى عن طريق المقابلات أو الملاحظة والمشاهدة .
- **الطرق شبة التلقائيSemi automated Methods** تسمح للخبراء ببناء قواعد معرفة بمساعدة بسيطة من مهندس المعرفة أو السماح لمهندس المعرفة باستخلاصها بمساعدة مبسطة من الخبير.

- **الطرق التلقائية automated methods** إذ يقلل دور كل من الخبراء أو مهندس المعرفة وقيام محلل النظم مثلا بذلك .
- **-خزن المعرفة** : **Storing Knowledge**: هي عملية خزن المعرفة في أدلة إرشادية أو قاعدة معرفة ويجري تخزين الحالات الدراسية أو حتى العمليات التعاونية أو القواعد والتعليمات وتضاف إلى ما تمتلكه المنظمة من المعرفة المخزونة في عقول العديد من العاملين فيها، مع مراعاة إمكانية إجراء الإدامة والبحث والاسترجاع للمعرفة المخزنة (Mortins،et..al، 2001: ـــ

4 **الحقائق**: وتصف مجال المشكلة وأساليب تمثيل المعرفة التي تصف كذلك كيف تتناسب الحقائق مع بعضها البعض بطريقة منطقية لمجال معرفي معين

- **القواعد** وتحدد ما يتم عمله في موقف معين وتحتوي على جزئين.

_ **الشرط** والذي يمكن ان يكون أو لا يكون صحيحا .

_ **الفعل** والذي يتخذ عادة يكون الشرط صحيحا .

v **-مشاركة المعرفة** : تشير مشاركة المعرفة إلى جعل المعرفة متاحة للمشاركة (Laudon & Laudon، 2004: 23) وتجد المعرفة صعوبة في مشاركتها الآخرين ذلك للاحتفاظ بها في رأس الشخص، خلاف السهولة التي نجدها في البيانات والمعلومات التي تتمتع بقابلية النفاذ إلى الملفات أو الوثائق وتزويد الآخرين بها بسهولة سواء كأشخاص أو منظمات ووجد (145 Mckeow)،2001،ان الدراسات قد أثبتت ان معظم المنظمات تهتم بعملية مشاركة المعرفة لغرض تحسين العمليات أو لغرس ذلك في المنتجات أو الخدمات،والبحث عن أفضل التطبيقات لذلك ويمكن تصنيف مشاركة المعرفة نوعين من الخصائص :

- المشاركة الجماعية: **Group Ware** كوسيلة لتقاسم الأفكار وطريقة للتدفق الحر للمعرفة بأكثر مما تسمح به مستودعات المعرفة أو أنظمة دعم القرار

وتكون المشاركة أيضا بصيغة التعاون(**Collaboration**)الذي يستخدم للتوليد الجماعي للمعرفة ونقلها وتقاسمها **(نجم،2005: 173) .**

- -المشاركة الفردية: تمتلك معظم المنظمات شخص أو أكثر (الخبراء) ممن يمتلكون المعرفة يعود لهم الفضل في نجاح عمليات المنظمة، وان إيجاد الطرق لجعل هؤلاء يشاركون معرفتهم مع الآخرين في المنظمة سوف يكون الأساس لتكملة نجاحات المنظمة.

v ــ-**نشر وتوزيع المعرفة:** توفير المعرفة الصحيحة للشخص الصحيح في الوقت الصحيح يعتبر جوهر عملية التوزيع، وتستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات نشر المعرفة وتوزيعها كالانترنت والانترانت، كما وتشمل ايضا نقل الخبرات المعرفية إلى العاملين الجدد عن طريق التدريب وتقنيات تقديم النصح والإرشاد (Merlins، et.al، 4 :2001)

وتنتقل المعرفة عبر المنظمات والاقطا ر اذا توافرت لها وسيلة النقل التي تكون متفهمة لهذه المعرفة وقادرة على نقلها وكذلك وجود الحافز وازالة المعوقات والحواجز التـــي تحول دون هذا النقل وتنتقل المعرفة بشكل تصميم (Design) كما حصلت في شـــركة هيتاشي) على احدث تصميم للحاسوب من شركة (IBM)، أو تنتقل على شـــ كل آلـــة (machine) عن طريق معرفة مكونات وكيفية عملها وتصنيعها، أو تنتقل عن طريـــق هجرة العقول البشرية من خلال السفر أو الانتقال من وظيفة إلـــى أخـــرى (بـــاداركو 1993 : 1)

المحور الثالث: دور رأس المال الفكري في تحقيق التنمية البشرية في الدول العربية:

لقد لعبت البحوث والتطوير التكنولوجي دورا أساسيا في عملية النمو الحديث للدول المتقدمة، فقد ارتكز هذا النمو في تلك الدول على البحوث العلمية والتطور التكنولوجي فأكثر من 90% من الإنفاق على البحوث والتطوير (R&D) في كل العالم تنفق من قبل الدول المتقدمة حيث تنفق تلك الدول أموالها على (R&D) لحل ما يصادفها من مشكلات اقتصادية وتكنولوجية متعلقة بأولويتها الاقتصادية ومواردها.

وتهتم هذه الدول بصورة رئيسية بتطوير إنتاجها من السلع والخدمات المرتبطة بالأسواق الكبيرة، وطرق الإنتاج المتقدمة تكنولوجيا والتي تستخدم مدخلات متمثلة في رأس المال ومستويات مرتفعة من المهارات والإدارة والاستغلال الأفضل لعنصر العمل النادر.وعلى الجانب الآخر فان الدول في المنطقة العربية – كدول نامية ساعية للتقدم- تهتم بالمنتجات البسيطة،والتصميمات البسيطة من اجل الأسواق المحدودة فهي لا تملك الموارد المالية، أو المعرفة التكنولوجية والعملية في الوقت الحالي لتهتم بالبحوث والتطوير (R&D) لكي تستفيد بها . وإنما تعتمد على التكنولوجيا الأجنبية والتي تخلق وتخلد الثنائية الاقتصادية.وبالتالي يمكن أن نستنتج بالنسبة للبحوث والتطوير أن دول العالم الثالث- بشكل عام – ومنها المنطقة العربية في وضع تنافس سيء للغاية مقارنة بالدول المتقدمة.ولقد أصبح من الواجب على المنطقة العربية الاهتمام بتنمية الفكر الابتكارى وإدارة المعرفة من منظور استراتيجي بشكل يضمن بناء وتنمية رأس المال المعرفي لضمان وجود إبداع تكنولوجي مستمر هدفه تقديم منتجات (سلع أو خدمات) جديدة أو تحسين المنتجات الحالية عن طريق ابتكار عمليات إنتاجية لم تكن موجودة، أو تحسين ما هو موجود من الأساليب الإنتاجية، هذا بالإضافة إلى أن وجود " رأس المال المعرفي" إنما يؤدى في النهاية إلى توليد ميزة تنافسية جديدة مختلفة عن المزايا التنافسية التقليدية لمنظمات الأعمال.ونتيجة لذلك فالمنطقة العربية مطالبة وبأسرع ما يمكن بتطبيق إدارة المعرفة تطبيقا يتضمن بل ويضمن تنمية " رأس المال الفكري " بقصد توفير إمكانيات جديدة وقدرات تنافسية متميزة. حيث أن منهج هذه الإدارة يرتبط بقدرات متعاظمة من تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعلومات، ويتيح لها نظاما دقيقا لممارسة العمليات الوظيفية المختلفة ولتحقيق ذلك فيجب اتخاذ الإجراءات التالية :

1. **علاج اختلال هياكل الإنتاج:** البدء في تطوير تلك الهياكل بزيادة أهمية ودور القطاع الصناعي في عمليات التنمية الشاملة وبشكل يضمن زيادة الناتج

القومي مع تنويع هيكل الصناعات والتركيب النسبي والنوعي والتركيز على درجة من الجودة تمكنها من دخول مجال المنافسة العالمية.

2. **علاج نقص المهارات:** ويتطلب الأمر النهوض بمستوى المهارات بما يواكب تطورات عصر المنافسة في ظل "العولمة"، وتحرير التجارة العالمية حيث أن نقص المهارات يعتبر معوقاً رئيسياً لمناخ الاستثمار وذلك يتطلب:
   - تعديل هيكلي في سياسات التعليم.
   - تعديل هيكلي في سياسات التدريب.
3. **علاج اختلال هيكل القوى العاملة:** وذلك عن طريق التنمية البشرية وإعداد المواطن العربي اجتماعيا وثقافياً بحيث يمثل حجر الزأو ية في تخفيف حدة التباين الإنتاجي القائم على العلم والتكنولوجيا المتقدمة فضلاً عن تأصيل روح المبادرة والإبداع المحرك لعملية التحديث في إطار جهود التنمية الشاملة.
4. **الاهتمام بالبحوث والتطوير التكنولوجي** الخاص بالصناعة والاهتمام بالاختراعات والتجديدات وملاحقة ركب التقدم العلمي في ضوء الإمكانيات المتاحة. وبالتالي أصبح من الضروري تزويد الكفاءات المتخصصة الموجودة حالياً – في المجالات الاقتصادية والفنية المختلفة – بالجديد دائماً وبشكل مستمر ودائم بمنجزات البحث والتطوير والاستفادة من ثورة المعلومات في عصر تنعدم فيه المسافات نتيجة لتقدم وسائل الاتصال.
5. **وضع إستراتيجية تضمن السرعة في ميادين الابتكار والإبداع التنظيمي والتكنولوجي** وذلك كنتيجة حتمية لاختلاف مضمون ومحتوى المنافسة والتي كانت تنحصر في الجودة كعامل أساسي في هذه المنافسة، حيث امتد الأمر للوقت بالشكل الذي يضمن سرعة الاستجابة لحاجات المستفيدين.
6. **تدعيم كلاً من المعرفة المعلنة والمعرفة الكامنة لدى العنصر البشري**- في إطار منظمات الأعمال –واختيار أكفأ العناصر البشرية والتي تتمتع بمكونات ذهنية وقدرات وإدراك شخصي والتي يمكن معها تخليق وتخليد الأنشطة

المعرفية لإيجاد وتنمية الابتكار والإبداع أو الاختراع بحيث تضمن وجود ميزة تنافسية للمنظمة (وهذا ما يطلق عليه إدارة المعرفة) والتي يتم من خلالها استمرار وجود رأس المال الفكري بل واستغلاله واستثماره.

7. **العمل على استقطاب المهارات الفكرية** – الفردية أو الجماعية – من سوق العمل أو البيئة الخارجية في أضيق الحدود حتى تكون المنطقة العربية بمنأى عن التبعية الثقافية أو الفنية، ويتطلب ذلك عمليات تحويل مناسبة تستطيع أن تستند عليها المنظمة في تكوين التراكم المعرفي كقدرات أساسية مهمة في تكوين رأس المال الفكري.

8. على منظمات العمال في المنطقة العربية **المحافظة على تشكيلات القوة المعرفية- ذات الصبغة العربية-** والحرص على دمجها بالنسيج الثقافي المحلي والدولي حيث أنها قدرات تنافسية لا يستهان بها في السوقالعالمية.

9. **تطبيق فكرة مجتمعات المعرفة** Knowledge societies في منظمات الأعمال في المنطقة العربية والاستفادة من خلق واستثمار المعرفة " المبعثرة" وبناء تنمية بشرية عربية متكاملة.

10. العمل على **استمرار حركة التفاعل بين الفرد (بمكوناته الذهنية وقدراته وإدراكه الشخصي) والمنظمة التي يعمل بها** (حيث المعرفة القابلة للانتقال) وبذلك تكون هذه الحركة أساساً لتكوين معرفة تنظيمية توجه وبشكل مباشر لمزيد من الابتكار والإبداع والاختراع – بما يؤدي في النهاية إلي تكوين ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال في المنطقة العربية.

11. **إتباع سياسة تقسيم العمل داخل منظمات الأعمال العربية** بشكل يمكن معه إيجاد التلازم بين القدرات الشخصية الذهنية وبين متطلبات العمل بشكل يساعد العاملين في بيان إمكانياتهم الشخصية في التنمية والتطوير.

12. **التفويض الكافي للعاملين داخل المنظمة وبشكل يضمن ويتضمن مساعدتهم على الابتكار والتطوير والتحسين**، مع عدم إهمال الرقابة المستمرة

على نتائج هذا التفويض ولكن بشكل لا يترتب عليه الإجهاز على "الرضا النفسي" المطلوب توافره لدى العاملين.

13. **وضع نظام مناسب "للحوافز"** يكون من شأنه إيجاد الدافعيه لدى العاملين للعمل والتعامل بشكل عقلاني ومنتج.

14. **نشر المعرفة على مستوى منظمات الأعمال العربية** إلى كل الأطراف-ذات العلاقة – من خلال عمليات التعلم والتدريب والتأكد من تطوير وتحديث المعرفة بشكل مستمر ودائم، وتحديد طبيعة ونوعية رأس المال الفكري الذي يلزم تلك المنظمات لتحقيق ميزة تنافسية للمنطقة العربية قادرة على العمل بنجاح – في البيئة التنافسية على النطاق الدولي من جهة، وتضييق الفجوة المعرفية بين دول المنطقة العربية وغيرها من دول العالم المتقدم من جهة أخرى.

15. **العمل على تكوين بنوك للمعلومات على مستوى منظمات الأعمال العربية** يضمن تخزين واسترجاع المعلومات والمعارف بشكل تلقائي ومستمر ودقيق مهما كانت هياكل هذه المعرفة.

16. **تنقية مصادر المعلومات والمعرفة** من أي تشويه أو خلط أو خطأ – وبشكل دائم وتنميط طرق العرض والإفصاح المعرفي وبشكل يتم أيضاً تحقيق قدراً مطلوباً من المرونة.

17. **تطوير مراكز البحوث في المنطقة العربية** خاصة ما يتعلق بأنشطة البحوث والتطوير في القطاعات الاقتصادية الأساسية.

18. **تقييم إدارة الموارد المعرفية الموجودة حالياً في منظمات الأعمال العربية** قبل زيادة جهود وتكلفة أصول معرفية إضافية جديدة قد لا يستطيع بعض المنظمات الاستفادة منها.

19. **ضرورة بذل الجهود لخلق وتنمية المعرفة الذاتية أو رأس المال الفكري** الخاص بالمنظمة حيث أن المعرفة المستوردة غالباً ما تكون غير مستمرة وغير

مستقرة وبالتالي يقل دورها المؤثر في تكوين رأس المال الفكري (أو المعرفي) للمنظمة.

.20 **تطبيق ما يسمى "بالمعرفة المتخصصة"** أي يمارسها متخصصون حتى يمكن الاستفادة من هذه المعرفة ومن هنا نجد: مدير ذو معرفة، مهني ذو معرفة" مهندس، محاسب، مصمم، مبرمج، موظف ذو معرفة ،.مما يساعد في إيجاد مجتمع معلومات ومعرفة شامل على المستوى المحلي والعربي.

خلاصة:

يعتبر رأس المال الفكري (البشري) ذو أهمية بالغة لعصرنة وتطوير نشاط المؤسسات ولتحقيق دلك يجب مراعاة الجوانب الآتية :

أ. أن أهمية رأس المال البشري لا تكمن في مدخلاته وإنما في مخرجاته فمثلا مخرجات التعليم العالي متاحة لكل الشركات المتنافسة ولكن العبرة بتلك الشركات التي تحقق بهم مزايا فريدة على صعيد النتائج عند إستخدامهم .

ب. إن البعد الكمي في عدد العاملين وسنوات الخدمة وغيرها لا تكون أبعاد حاسمة في تميز عمل الشركة وتفوقها على غيرها من الشركات الـ منافسة وإنما يجب البحث عن الأشخاص الموهوبين (Talented People) وربما هذا هو سبب دقة إجراءات اختيار الموظفين الجدد في الشركات وهناك ما يسمى بعملية إجتذاب المواهب بالحرب (War For Talent) .

إن أهم الجوانب التي يجب أن تهتم الشركة بها لتنمية رأسمالها البشري هي :

1. إستقطاب أفضل المواهب البشرية : أي أن تكون الشركة ذات نظام فعال في عملية الإختيار، الإختبار وإستخدام العاملين الجدد وتوفير أسس التعلم ونقل الخبرة بين الأجيال المتعاقبة من العاملين .
2. إغناء رأس المال البشري . وذلك يتم من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم على الإنضمام لبرامج التدريب وتشارك المعرفة وإكتسابها وتوزيعها داخل الشركة .
3. المحافظة على العاملين المتميزين : ويتم ذلك بتوفير نظم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة وتشجيع الإبداع والأفكار الجديدة .

إيجاد بيئة التعلم : تتميز الشركات المعرفية بأن رأسمالها في عقول العاملين الذين يغادرون الشركة في نهاية اليوم والذين يمكن أن تستقطبهم شركات منافسة أخرى ولذلك لابد من إيجاد أسس لتقوية وترسيخ قواعد الولاء المنظمي

4 إن جهود التنمية في المنطقة العربية يجب أن تتوجه في نفس الوقت لوضع برامج لإدارة المعرفة، وتعميق الاستثمار في مجالات التعليم والتدريب، وتحديث وتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات، وصناعة البرمجيات حيث أن التنمية اليوم يجب أن ترتبط – أساسا- بالمعرفة والتعليم والتدريب المستمر مدى الحياة.

5 إعادة الهيكلة في إطار منظومة التغيير لدعم النمو في التنافسية (6) وذلك عن طريق:

§ إعادة هيكلة البناء التنظيمي للمنظمة في ضوء متطلبات النمو اللازم لتحقيق الميزة التنافسية حيث أن قوة المنشأة وتأثيرها إنما تستند على قوة البناء التنظيمي وتماسكه.

§ إعادة هيكلة الموارد البشرية بالمنظمة: باعتبار أن رأس المال الفكري أساسه الموارد البشرية وتستلزم عملية المحافظة عليه واستثمار وإعادة هيكلة الموارد البشرية لضمان البقاء والنمو بدرجة ما تمتلكه المنظمة من معارف ومهارات وخبرات يتمتع بها العنصر البشرى وتؤثر بشكل مباشر على فاعلية منظمة الأعمال وتتيح الفرصة له بها للحصول على ميزة تنافسية بقدر ما يتاح لها من قدرات ومعارف وخبرات للعنصر البشرى الذي تمتلكه.

6. إذا كانت المعرفة – ورأس المال الفكري – المصدر الرئيسي أو الجوهري للميزة التنافسية على مستوى الاقتصاديات المحلية..فيجب على منظمات الأعمال العربية الاهتمام بالعنصر البشرى والذي يمثل نواة المعرفة والمهارات اللازمة لتحقيق تلك الميزات ويتمثل هذا الاهتمام في الاختيار

الجيد، ونظام جيد للحوافز بالإضافة إلى التدريب المتقدم وفتح مجالات البحث والتطوير.

7. أن جهود التنمية في الأقطار العربية يجب أن تتجه وبسرعة نحو وضع وتصميم وإتباع برامج متخصصة لإدارة المعرفة والتي تضمن وتتضمن تخطيط وتنظيم ورقابة المعرفة بالإضافة إلى عمليات التنسيق والتوليف المستمرة والتي ترتكز على القدرات والإمكانيات الشخصية والمهارات الذاتية لدى الأفراد العاملة بمنظمات الأعمال العربية وبالشكل الذي يضمن تحويل هذه المعرفة إلى منتجات لتحقيق:

- سرعة حل المشكلات والقضاء على فرص تراكمها.
- رسم عمليات التعلم بشكل دقيق وموضوعي.
- بناء منظومة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي لمنظمات الأعمال العربية بشكل عام.

9 تأكيدا على أهمية العنصر البشرى كمكون فعال لرأس المال الفكري كعنصر أساسي من عناصر الإنتاج فمنظمات الأعمال العربية مطالبة بالمحافظة على القدرات التنظيمية والمعرفية اللازمة لإنتاج أفكار جديدة وتطوير القديم فيها ويتعلمون – أي الأفراد – كيف يغيرون منظماتهم في محأو لة لزيادة القدرات التنافسية لتلك المنظمات.

10 تقييم القيادات الإدارية الموجودة حاليا في منظمات الأعمال العربية وفقا لمعايير موحدة بالمرونة عند التقييم على أن يرتكز هذا التقييم على مدى قدرة هذه القيادات على إدارة منظماتهم بفاعلية في ظل عالم يحكمه اقتصاد المعرفة. ومدى امتلاك هذه القيادات ومنظور شامل لإدارة المعرفة بالإضافة إلى عقلية مرنة وذهن قادر على المحافظة على هذه المعرفة زيادتها وتطويرها وتنمية هذه الخبرات والمعارف والتي تعتبر الأساس في

تخفيض التكلفة – على أساس علمي وعملي – وتحقيق رغبات واحتياجات السوق العربي.

11 العمل على إنشاء بنية تحتية عربية متكاملة تتضمن توفير قدرات واسعة من تكنولوجيا المعلومات IT وما تحتويه أو تتضمنه في مجال االكترونيات والاتصالات المتقدمة والدقيقة والتركيز على الجانب الآخر على الصناعات الواعدة في المنطقة العربية القائمة على الفكر والإبداع كالصناعات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات، والتجهيزات الالكترونية، المقاسم الهاتفية، وأجهزة التحكم وغيرها مما يساعد على سرعة الوصول المباشر لموارد المعلومات والسرعة في اكتساب المهارات وفتح الطرق أمام الإبداعات والابتكارات الشخصية للإنسان العربي مع ضرورة وأهمية التركيز في نفس الوقت على هذا الإنسان العربي وتنمية ثقافته والتي تعتبر مصدر للإبداع والابتكار في المجالات المختلفة حيث أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات المتطورة لا يشكل بحد ذاته هدفا لتحقيق ميزة تنافسية وإنما هذه الميزة لا تتحقق إلا من خلال توفير المعرفة والخبرة والمهارة في توظيف هذه التكنولوجيا لتحقيق تلك الميزة التنافسية.إن هذه المعرفة والخبرات لدى أفراد المنظمات العربية كفيلة بأن تتصرف على تطلعات المنافسين في ظل المتغيرات الاقتصادية الإقليمية والدولية.

المراجع

1. "د. وجدي محمود حسين " التكوين المعرفي وهيكل الاقتصاد العربي ورقة عمل مؤتمر كلية التجارة ال21 جامعة المنصورة أبريل 2006
2. د. سمير أبو الفتوح صالح: رأس المال الفكري: الميزة التنافسية للصناعات الواعدة في بيئة الاقتصاد المبنى على المعرفة (مؤتمر كلية التجارة –جامعة المنصورة ال 21 أبريل 2006)
3. World Bank Knowledge for Development World & Development Report (1998) New York : Oxford University Press

4. د. سمير أبو الفتوح " مرجع سابق"é""""""""

5. اقتصاديات التنمية "ماكوم جبلز"

6. ا. أيمن عادل عبد الفتاح عيد " إعادة الهيكلة في إطار منظومة التغيير كأداة لدعم النمو التنافسية" (المؤتمر العلمي السنوي الدولي- كلية التجارة –جامعة المنصورة أبريل 2006)

7. مداخلة بشير عبد العظيم البنا أستاذ المحاسبة بكلية التجارة – جامعة المنصورة